



Länsstyrelsen
Jämtlands län

Sjöling Tommy
Landsbygdsenheten

RAPPORT

Datum
2022-10-17

Dnr (anges vid skriftväxling)
341-7406-2022

Länsstyrelsen i Dalarnas län
dalarna@lansstyrelsen.se
791 84 FALUN

Bevakningsrapport från Länsstyrelsen i Jämtlands län 2022

Sammanfattning av länsstyrelsens bedömning av tillgången till grundläggande betaltjänster

Jämtlands län är ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. Därför finns stora skillnader i utbud, avstånd och befolkningsunderlag när vi talar om de grundläggande betaltjänsterna.

Även detta år vill Länsstyrelsen i Jämtlands län påtala vikten av att grundläggande betaltjänster inte ska hanteras som en isolerad företeelse utan som en del av den samhällsviktiga servicen.

Dagskasseinsättningspunkterna har ökat, men kontantuttagspunkterna har minskat i antal.

ICA-handlarna som kontantuttagspunkter kvarstår i antal. Men på frågan om hur handlarna fungerar som en tillgänglig kontantuttagspunkt är inte entydigt. Kontentan kan vara så att länets medborgare har sämre service än vad tillsynsresultatet påvisar.

Idag finns det minst en kontantuttagspunkt och en dagskasseinsättningspunkt i respektive kommun i länet. Tre kommuner saknar dock betalningsförmedling över disk. Den sista möjligheten till att betala över disk med kontanter försvann i år.

Länsstyrelsen i Jämtlands läns övergripande slutsatser är att betalningsförmedlingens *över-disk-alternativ* har blivit färre i antal. Det finns ljusningar med nyetablerade kontantuttags-/insättningsmaskiner. Men det går inte att lämna ett enkelt svar över tillgången till grundläggande betaltjänster i länet. Tillgången och möjligheten till att använda tjänsterna beror på vem du är, vilka kunskaper och resurser du har, samt var du är lokaliserad.

Årets bevakningsarbete

Länsstyrelsen har genomfört bevakningen genom kontinuerlig dialog med olika aktörer i form av företag och föreningar, samt privatpersoner och offentlig sektor. Vi har även inhämtat information via webenkäter.

Det är fjärde året i rad vi använder webenkäten skapad av de fyra nordligaste Länsstyrelserna. Enkäten har även gått att besvara på papper. Precis som ifjol har vi ställt frågor specifikt till länets 54 ICA-handlare. I år har även de tre övriga Norrlandslänen skickat ut samma enkät till deras respektive ICA-handlare. Totalt har det inkommit 21 svar från länets handlare och 91 för de fyra nordligaste länen. Totalt har 200 handlare tillfrågats.

Betaljänstsituationen i länet

Länet är till ytan mycket stort och omfattar 12 procent av Sveriges landyta innefattande åtta kommuner. Länet är exempelvis dubbelt så stort som Västra Götalands län för att ge en ytterligare bild. I övrigt är länet ett landsbygdslän och har en bebyggelsestruktur som är mer spridd än i övriga landet, med mycket stort antal småorter och byar över större delen av länets yta. I länet bor två av fem invånare i Östersunds tätort, tillika länets enda stad. Mindre än en av fem invånare bor i tätorter mellan 1 000–4 000 invånare, vilka ofta är kommunernas kommuncentra. Det finns inga tätorter i spannet 4 000-40 000 invånare i länet. Drygt två av fem länsbor bor i eller utanför små tätorter, det vi i dagligt tal kallar byar och småorter. Totalt är vi 131 254¹ invånare.

Precis som föregående år är vår bild att tillgången till grundläggande betaltjänster är marginellt förändrad från föregående år. Men det beror också på *hur vi mäter, vad vi mäter* och vems behov. På individ-/aktörsnivå kan skillnaderna ha blivit stora utifrån geografi och betaltjänsters tillgänglighet i utförande, d v s digital eller analogt/manuellt. Under detta år försvann den sista möjligheten att kunna betala en räkning över disk med kontanter. I fjol fanns det tre ställen.

Swedbank och Handelsbanken har idag fyra respektive fem kontor i länet. Nordea har ett kontor. Totalt finns 10 bankkontor med betalningsförmedling (bankkassa med konto/kort).² Antalet har minskat med fyra kontor från föregående rapportering. År 2012 var

¹ Pupos Serviceanalys. 2022-09-22

² Pupos Serviceanalys. 2022-09-22



det 45 betalningsförmedlingspunkter. Det har således varit en tydligt nedåtgående trend. Utöver den digitala betalningsförmedlingen sker betalningar genom brevgiro, telefonbank, autogiro- och bankgiromöjligheter som framhålls som mycket viktiga alternativ.

Tre kommuner saknar bankkontor mot fjolårets två. Det är Bräcke, Ragunda och Bergs kommuner som inte har något kontor. Förra året var det dock endast en kommun utan tjänsten med betalningsförmedling över disk. Nu är de tre med anledning av ClearOns nedläggning av Kassagirot. Detta innebär således en fortsatt negativ trend för överdiskalternativen i länet.

Det var 45 kontantuttagpunkter³ under 2020. År 2021 fanns det 97 punkter⁴. I år är det 90 punkter⁵. Den stora ökningen mellan 2020 och 2021 består av att samtliga ICA-handlare nu definieras som kontantuttagpunkt.

Dagskasseinsättningspunkterna i länet har ökat från 25 till 27 punkter från föregående år. Det som inte ska glömmas bort i detta sammanhang är att Loomis, den enda värdetransportören, även hämtar dagskassar direkt hos kund.

Vi ser en negativ trend till fysiska punkter för betalningsförmedling och kontantuttag vilket i flera fall påverkar grupperna äldre personer och personer med funktionsnedsättning. Oavsett grupp i samhället gäller att den personliga servicen över disk minskar, vilket i generell mening är en försämring utifrån de behov individen har.

Övergripande slutsatser är att betalningsförmedlingen nu har klivit över ytterligare en tröskel. I år försvann möjligheten att betala räkningar kontant över disk. I övrigt är det den personliga servicen över disk som har en fortsatt nedåtgående trend.

Vi väljer att återkomma till *lagen om kreditinstituts skyldighet att tillhandahålla kontanter* även i år.

Sett till det regelverket har 2 860⁶ personer 25 km eller längre till kontantuttag i länet. I fjol var samma siffra 2 861⁷ personer. För dagskasseinlämningen gäller 11 996⁸ personer idag respektive

³ Jämförelseinformationen 45 stycken hämtad från Pupos Serviceanalys 2020-10-06.

⁴ Pupos serviceanalys. 2021-09-21

⁵ Pupos Serviceanalys. 2022-09-30

⁶ Pupos Serviceanalys. 2022-09-30

⁷ Pupos Serviceanalys. 2021-09-15

⁸ Pupos Serviceanalys 2022-09-30

13 712⁹ personer. Det som nämns ovan i rapporteringen ger förklaringar till tillgängligheten i länet.

Länsstyrelsen lyfte ett potentiellt problem med uttag över disk hos ICA-handlare i yttrandet på SOU 2018:42 och att dessa uttag hos handlarna borde hanteras varsamt. Med varsamt kan nämnas att vi inte kan hantera ICA-handlarna som en homogen grupp. De har olika förutsättningar så som geografisk placering, kundunderlag, allmänna förutsättningar i generell mening så som polisnärvaro med mera.

Ifjol genomförde vi en enkätundersökning riktad till länets ICA-handlare. Svaren i enkäten gav inte ett entydigt svar. Frågan är mer komplex än ett ja eller ett nej. Det som tydliggjordes var att *"Pengar kostar pengar"*, det vill säga att kontantvolymen ska hållas nere då kontanthantering är förenad med kostnader. Det som också framkom är att kontantuttagen ska konkurrera med spelvinst- och aviuttag. Således ska alla uttag komma från växelkassan, samt de kontanter som kommer in under dagen.

Det ska klargöras en skillnad som flertalet handlare understryker. Vid ett regelrätt uttag får butiken ersättning av banken. Om kunden genomför ett *avrundningsköp* som handlaren går med på, exempelvis att kunder köper ett tuggummipaket och tar ut 200 kronor i kontanter står handlaren för transaktionsavgiften. Där blir det ingen förtjänst för handlaren, men en service som vissa handlare väljer att bistå med.

Förändringen som sker under detta år är att Handelsbanken säger upp avtalet med ICA Banken. Tillgängligheten för våra medborgare minskar således ytterligare. Vid slutet av året är det endast Swedbank, Länsförsäkringar och ICA Bankens kunder som kan ta ut pengar från handlarens växel- och dagskassa.

I år har de fyra nordligaste Länsstyrelserna gjort en gemensam enkät till samtliga ICA-handlare i respektive län. Enkätsvaren är likartade som från fjolåret. Enkätsvaren visar att det finns butiker som har god möjlighet till kontantuttag för kunder, till butiker som nekar uttag. Säkerhet är en återkommande aspekt. En handlare skriver att *"Personalens säkerhet prioriteras därför erbjuder vi inte kontantuttag"*, och en annan skriver *"Befinner man sig på landsbygd så finns det inte polis närvarande. Med polis som är helt osynlig och knappast något vi kan räkna med så är fler uttag helt"*

⁹ Pupos Serviceanalys 2021-09-15



uteslutet". Ett sammanfattande uttalande är att "*Kontantuttag/banktjänster ligger utanför kärnverksamheten detaljhandel livsmedel*" där vi kan utläsa att ICA-handlarna många gånger bistår med en service som kanske kostar mer än det smakar.

Några kunder menar att "*man får inte ta ut pengar på ICA*" och vissa säger att man "*får bara ta ut en liten summa.*" och ingen av kunderna har egentligen fel. Det finns som sagt begränsningar av olika slag, vilket begränsar tillgängligheten i olika grad.

Länsstyrelsens slutbild är fortsatt att ICA-handlarna inte är en självklar kontantuttagspunkt och bör därför *hanteras varsamt* oavsett om handlarna väljer att ta kostnader och bibehålla kontantuttagsservicen till kunderna eller inte.

Länsstyrelsen tog upp det ifjol. Vi gör det i år igen. Det vi ser som olyckligt är att Post- och telestyrelsens tillsynsuppdrag inte tar någon regional hänsyn. Detta är ett konstaterande. Av de 28 757 (ifjol 25 662) personerna i landet som har längre än 25 kilometer till den närmsta kontantuttagsautomaten befinner sig 19 856 (ifjol 18 852) i de fyra nordligaste länen.¹⁰ Om den närmaste kontantuttagspunkten utgörs av en ICA-handlares dags-/växelkassa så kan det med ovan angiven information i realiteten innebära att dessa siffror är högre. Inte bara i de fyra nordligaste länen utan för hela Sverige.

Infrastrukturen för kontanthantering

För att återkoppla till fjolårets rapportering har Handelsbanken fem kontor, Swedbank har fyra kontor, samt Nordea ett kontor i länet som de alla har betalningsförmedling. Tre kommuner saknar ett fysiskt bankkontor.

Loomis är den enda aktören som hämtar/lämnar kontanter i länet. Med en kombination med långa avstånd, minskade volymer av kontanter i omlopp och endast en värdetransportör torde det innebära en ökad sårbarhet i händelse av en samhällsstörning.

Precis som ifjol finns det idag minst en kontantuttagspunkt, även då vi inte inkluderar ICA-handlarna, och en dagskassehanteringspunkt i respektive kommun i länet. När det gäller betalningsförmedling över disk med kontanter finns det ingen punkt.

¹⁰ Pupos 2022-10-03; Jämtlands län 2860; Västernorrlands län 1373; Västerbottens län 7371; Norrbottens län 8252

Digital infrastruktur och arbete för digital delaktighet

Generellt är den mobila täckningen god i länet, men det kan också vara det enda alternativet om kopparnätet har monterats ner och utbyggnaden av nytt fast bredband inte nått området. Den befintliga mobiltäckningen medger dock oftast inte en snabb dataöverföringshastighet.

Med hänvisning till fjolårets rapportering har Länsstyrelsen under året förmedlat länsstyrelsernas informationsmaterial till länets kommunbibliotek. Länsstyrelsen arbetar även med Region Jämtland Härjedalen i syfte att höja den digitala delaktigheten. Grundläggande betaltjänster är dock inte den primära frågan inom digital delaktighet, men däremot kan betaltjänsterna vara en god anledning för individen till att höja kunskapen inom området.

Länsstyrelsens regionala stöd- och utvecklingsinsatser

I Jämtlands län fanns det fyra statligt finansierade stödinsatser vid årets början. Två av dessa avslutades vid halvårsskiftet, samt en tredje insats kommer att avslutas i förtid efter årsskiftet då leverantören av dagskasselösningen har valt att avsluta avtalet.

Länsstyrelsen genomförde den kunskapshöjande insatsen *Robusta betaltjänster i norr del 1 i november 2021*. En digital konferens tillsammans med de tre nordligaste länen med länens respektive landshövding i spetsen. Aktiviteten handlade om beroende- och händelsekedjor i samhället vid en störning i betalsystemet, samt framtida spelregler utifrån Riksbankkommitténs förslag och utredningen *Statens roll på betaltjänstmarknaden*. Ansatsen var projektet CCRAAAFFFTING¹¹ som tydliggjort att vi inte ska se de grundläggande betaltjänsterna som en isolerad företeelse och som synliggjort sårbarheten i samhället. *Robusta betaltjänster i norr del 2 – i praktiken*, genomfördes i maj 2022. Denna aktivitet genomfördes av ett 30-tal deltagare från offentlig och privat sektor vid *ett spelbord* i respektive län, med åhörare som deltog digitalt. Målet har varit att påbörja ett arbete på samtliga nivåer i länen för ett robustare samhälle i norr där glesare strukturer råder. Intentionen är att fortsätta med att bidra till en ökad kunskap och inte minst synliggöra vikten av händelse- och beroendekedjor vid störningar i betalsystemet. Denna aktivitet finansierades av de fyra nordligaste Länsstyrelserna.

¹¹ *Creating Collaborative Resilience Awareness, Analysis and Action for Finance, Food and Fuel Systems in INteractive Games*. Ett nu avslutat MSB-finansierat projekt då ägt av Högskolan i Skövde.



Länsstyrelsens bedömning av framtida utveckling

I år passerade vi en mindre önskvärd gräns i en nedåtgående *kontantanvändningstrend*. Nu går det inte längre att betala en räkning över disk med kontanter i länet, något som var en helt vanlig *vardagsmöjlighet* för inte allt för många år sedan. Oavsett hur utvecklingen kommer att utformas i framtiden måste vi hela tiden ha ansatsen om att det ska vara hållbara lösningar, för alla och i hela landet. Därför fortsätter Länsstyrelsen att understryka att de grundläggande betaltjänsterna måste ses i en kontext och då inte minst i ett landsbygdslän som Jämtlands län, vare sig vi pratar i termer av vardag, krisberedskap eller civilt försvar respektive kontanter eller digitala lösningar.

Beslutet har fattats av landshövding Marita Ljung med processledare Tommy Sjöling som föredragande. I den slutliga handläggningen har också länsråd Susanne Löfgren och enhetschef Peter Andrén medverkat.

Denna handling har godkänts digitalt och saknar därför namnunderskrift.

För kännedom

Region Jämtland Härjedalen
Bergs kommun
Bräcke kommun
Härjedalens kommun
Krokoms kommun
Ragunda kommun
Strömsunds kommun
Åre kommun
Östersunds kommun